

altamedia

Le partenaire de votre relation client

2003 – 2021...
Déjà 18 ans de passion du client...



Formations



Enquêtes



Accompagnements

altamedia, c'est plus de



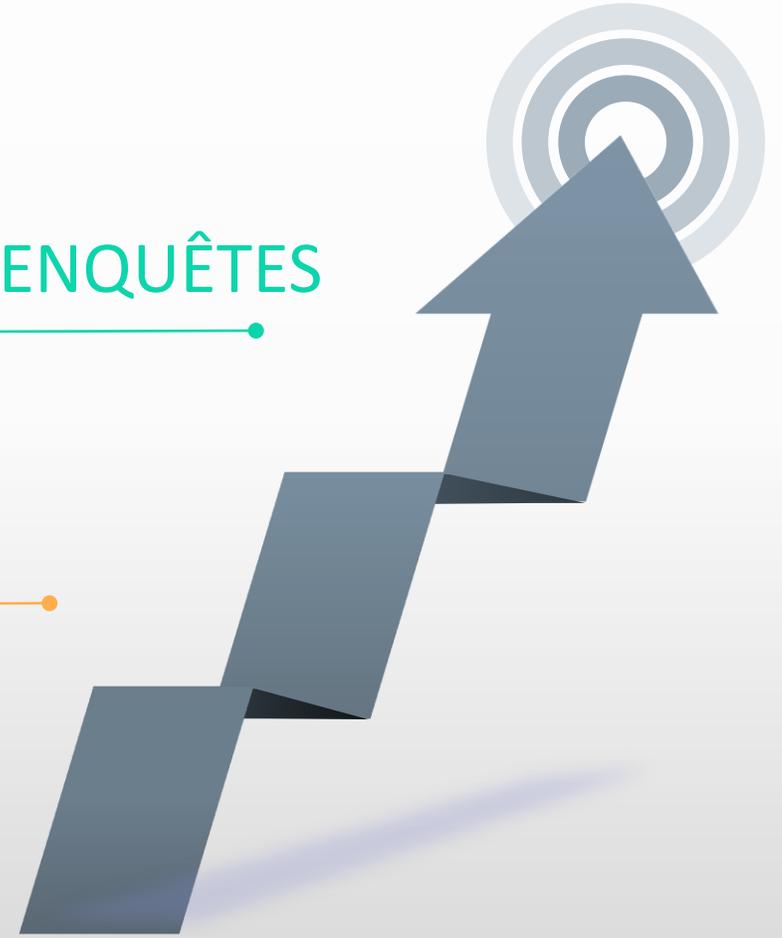
150'000 REPONSES AUX ENQUÊTES



20'000 PERSONNES FORMEES



2'000 JOURS DE FORMATION



Former vos collaborateurs

Orientation client

- ✓ Être orienté client au quotidien: pour les cadres, pour un département spécifique ou l'ensemble du personnel...
- ✓ Considérer ses collègues / ses collaborateurs comme des clients
- ✓ Customer Expérience Workshop: atelier de sensibilisation à l'expérience client
- ✓ De la satisfaction à l'émerveillement client
- ✓ Management orienté client



Qualité de l'accueil

- ✓ Accueil physique et/ou téléphonique
- ✓ Traiter efficacement les réclamations
- ✓ Gérer les situations difficiles et l'agressivité
- ✓ Développer la proactivité en situation d'accueil
- ✓ Qualité de l'accueil en milieu administratif, hospitalier, en magasin, en agence...
- ✓ Manager la qualité de l'accueil au quotidien



Vente orientée client

- ✓ Vendre plus en vendant mieux: la vente orientée client
- ✓ Vendre en face à face, en magasin, sur stand, par téléphone...
- ✓ Vendre quand on n'est pas vendeur: développer la proactivité en tant que technicien, livreur, réceptionniste...
- ✓ Manager une équipe de vente au quotidien



Services clients (Call-center, SAV, Hot-line, Help-desk)

- ✓ Maîtriser les fondamentaux de la réception d'appels
- ✓ Traiter les réclamations et gérer les appels agressifs
- ✓ Vendre par téléphone (en émission et en réception d'appels)
- ✓ Traiter efficacement les emails, le courrier, le chat et certifier son niveau de français (Le Robert)
- ✓ Management de proximité : encadrer, animer, motiver, former
- ✓ Préparation aux examens officiels de Call Center Agent et Contact Center Supervisor de Callnet.ch



Evaluer votre relation client

Analyse de contacts réels

- Evaluer les interactions avec vos clients en multilingue (téléphones, emails, courriers, chat...)
- Mesurer la qualité de la prestation délivrée par les équipes internes et externes
- Benchmarker vos résultats dans le temps ou avec d'autres acteurs



Clients Mystères

Identifier les bonnes pratiques et faire ressortir les axes d'amélioration

- Visites mystères
- Appels mystères
- Emails, courriers, chat mystères



Enquête de satisfaction clients

Connaître le niveau de satisfaction de vos clients

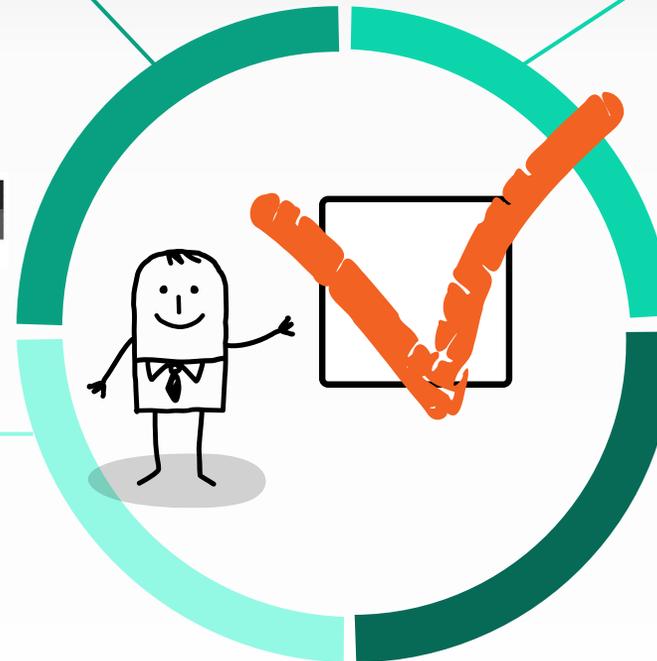
- Enquêtes régulières et ponctuelles (à froid)
- Baromètre de satisfaction
- Enquêtes après un contact (à chaud)



Enquête de satisfaction collaborateurs

Evaluez et pérennisez l'engagement de vos collaborateurs

- Enquêtes régulières (après arrivée) et ponctuelles
- Baromètre de satisfaction interne
- Intégration d'indicateurs factuels (absentéisme, turn-over...)



Accompagner vos projets

Développement commercial

- Définition de politiques d'acquisition, de fidélisation et de développement
- Création et suivi du Plan d'Actions Commerciales (PAC)
- Parcours client – Expérience client
- Choix d'un outil CRM
- altacall : émission d'appels et prise de rdv par téléphone

Accompagnements individuels

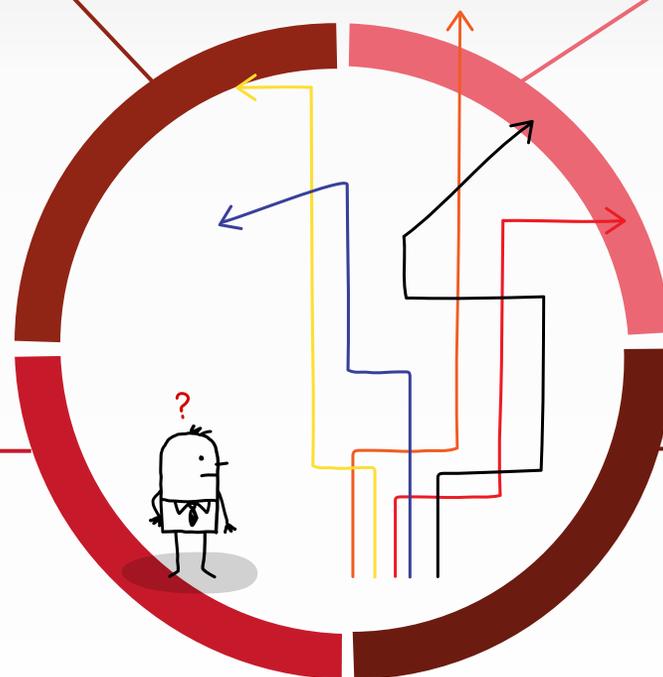
- Accompagnements de managers
- Accompagnements de vendeurs
- Observation et debriefing

Traitement des réclamations

- Définition de la politique générale de traitement des réclamations
- Canaux de réclamations et traitements spécifiques
- Procédures de traitement des réclamations: rédactions et sensibilisation des collaborateurs

Audit du service client

- Création du centre de contacts
- Optimisation du centre de contacts: diagnostic, benchmark, préconisations
- Choix d'outils: rédaction des cahiers des charges, sollicitation et sélection des prestataires



altamedia, c'est aussi

L'expérience

Spécialiste de la relation client en Suisse depuis 2003, nous avons accompagné plus de 150 entreprises et organisations de tous secteurs d'activité.

L'équipe est composée d'une dizaine de consultants et de formateurs expérimentés qui interviennent dans leurs domaines d'expertises et dans leurs langues maternelles



Du sur mesure

Vous êtes le point de départ de chacune de nos missions.

Vous définissez vos objectifs et nous concevons ensemble le programme le plus adapté pour atteindre ces objectifs.

Notre objectif prioritaire est de favoriser le pragmatisme, avec une approche orientée «terrain», pour faire en sorte que «les choses marchent».

La proximité

Basés à Carouge, nous intervenons dans toute la Suisse et à l'international pour vous accompagner. Notre structure à taille humaine (5 collaborateurs et une dizaine d'intervenants partenaires) permet d'allier la sécurité d'une vraie structure d'entreprise (pas d'indépendant isolé) et la flexibilité d'une organisation de taille raisonnable

Références



Administrations et mesures pour l'emploi

Administration Fiscale Cantonale (Etat de Genève), Assurance Invalidité, Atelier ACT, Caisse de Compensation du bâtiment, Commune de La Chaux-de-Fonds, Confédération Suisse – DFAE, Démarche, Etat de Genève, Office Cantonal Navigation, Oseo Genève, Oseo Vaud, Ville de Genève, Passerelle +



Assurances, Banques, Finance

ABN Amro, AKAD Banking, Animalia, Axa, BCF-Banque Cantonale de Fribourg, ESA-Ecole Supérieure Assurance, Espace Finance Eco, Europ Assistance, Expertline, Fédération des commerces genevois, FER Genève, Generali, Groupe Mutuel, Helsana, IBC, Kalaidos, Notenstein La Roche, Pictet, Raiffeisen Sierre, SG Private Banking, SUVA, Swisscaution, Swisslife, Unirisc, Upsilon Conseil, Vaudoise, Zurich



Immobilier, Energie et transports

Alpiq, Brolliet, Energie Sion Région, Holcim, Krüger, Lémanis – Léman Express, Panalpina, Romande Energie, Sedelec, Sierre Energie, SIG-Services Industriels de Genève, Stücky, Spie, Step Vidy, Transports Lausannois, Transports Publics Genevois



Média et Télécommunication

Bee One, Canal+, Citycable, Directories, Dynapresse, EBL, Edigroup, Editions Atlas, General Media, Nagravision, Naxoo, Orange, Ringier, Saripress, Sunrise, Swisscom



Industrie et Horlogerie

Atar, Bobst, Baume & Mercier, Corum, Ebel, Maillefer, Rieder Systems, Tissot, Ypsis



Associations, Clubs, Fondations, Organisations

Business Club CVCI, Callnet.ch, CCIG, CERN, CICR, CIFOM, Club des Patineurs de Meyrin, CVCI, EPFL, Genève Aéroport, Genève Tourisme, International Coach Federation, Lausanne Tourisme, Loterie Romande, Médecins Sans Frontières, Polycom, Terre des Hommes, Université de Lausanne, Viscom



Commerce et Distribution

Berdoz Optic, Bingo, BJ Coffee, Calida, Club Divo, Conforama, Coop, Eboutic.ch, Euromaster, FNAC, Hornbach, Interio, La Cavagne, Läderach, L'Oreal, MaxiZoo, Mc Optic, Migros France, Migros Genève, Obio, Philip Morris International Management, Presto Services, Swiss Wine Selection, Uehlinger, Unilever Food, Vertbaudet, Vögele Shoes, Webloyalty



Santé

Centre Valaisan de Pneumologie, Eli Lilly, Hôpitaux Universitaires de Genève, Hôpital Fribourgeois, Hôpital du Jura, Hôpital de Neuchâtel, Institut Central des Hôpitaux-Hôpital du Valais, Ligue Pulmonaire, Merck Serono, Nova Corpus, Unilabs, Sinomedica



Services

Accès Personnel, Avireal, Arventis, Billag, Cabinet Philippe Doudin, Crèche Croquelune, CRPM, Darest, Debtors, Digicall, Ecole-club Migros Genève, EIKM, Eminence, Habilis, Hôtel Beau-Rivage Genève, Icon, Imadeo, MSG, Infogest, Integraal, Kalexy, Kelly, Novae Restauration, Permed, Pop e Poppa, Protectas, PWC, Safehost, Serco, Teleactis, USBFactory, WnG,



altamedia

Le partenaire de votre relation client

ALTAMEDIA EST MEMBRE ACTIF DE



ET CREATEUR ET ANIMATEUR DE

RELACS

Relation Client Suisse 

Espace d'échanges et de détente
entre professionnels de la relation client



Rue Blavignac 10
1227 Carouge / Genève

www.altamedia.ch
info@altamedia.ch

022 346 49 66